

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kesenjangan harapan dan kinerja kualitas pelayanan perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya menurut persepsi pengunjung ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil indeks skor menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya menurut kenyataan/kinerja yang diberikan tergolong tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa banyak pengunjung perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya merasa kualitas pelayanan yang telah mereka terima adalah baik. Sementara menurut harapan pengunjung terhadap kualitas yang diberikan tergolong sangat tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa pengunjung perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya menginginkan kualitas pelayanan yang akan mereka terima adalah sangat baik. Hasil kesesuaian untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan/kinerja menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya yang diberikan tergolong kesesuaian sedang sehingga dapat dikatakan cukup sesuai karena masih ada kinerja karyawan yang belum dapat memenuhi harapan dari pengunjung.
2. Berdasarkan hasil dari diagram *importance & performance* menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya yang dominan atau memiliki kesenjangan paling besar yaitu dimensi-dimensi yang berada pada kuadran 1 (satu) dimana item pada dimensi tersebut harus ditingkatkan. Item-item tersebut yaitu beberapa item pada dimensi berwujud, keandalan dan empati.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyarankan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Pihak perpustakaan sebaiknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dilihat dari masih adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja agar dapat memenuhi harapan pengunjung dan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Sebaiknya pihak perpustakaan perlu meningkatkan beberapa kualitas pelayanan pada beberapa dimensi yaitu dimensi berwujud seperti melengkapi koleksi bahan pustaka/buku yang tersedia, bukan hanya dalam wujud buku tetapi juga dalam bentuk buku elektronik (*e-book*). Pada dimensi keandalan seperti petugas perpustakaan diharapkan dapat membantu tanpa adanya kesalahan dan juga petugas perpustakaan dapat diandalkan dalam menanyani masalah pengunjung. Sedangkan pada dimensi empati petugas perpustakaan sebaiknya mengutamakan kepentingan pengunjung daripada kepentingan pribadi.